

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP FASILITAS WISATA DI PUSAT LATIHAN GAJAH TAMAN NASIONAL WAY KAMBAS

*Tourist Perception of Tourism Facilities at Elephant Training Center of the Way Kambas
National Park*

**Shinta Dewi Marcelina, Indra Gumay Febryano, Agus Setiawan dan Slamet Budi
Yuwono**

Jurusan Kehutanan, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung
Jln, Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 1 Gedung Meneng, Bandar Lampung
Email: shintamarcelina97@gmail.com

Abstract

The growth of tourism is affected by the level of satisfaction from the visitors towards the existence of tourism facilities. The aim of this research is to know the visitors perspective towards the tourism facilities at Elephant Training Center of Way Kambas National Park. The data taking can be done by doing interviews, observation and literatures. The collected data will be analyzed descriptively based on physics, cleanliness and comfort condition. The result of research shows that the visitors perception towards the tourism facilities is enough. This is not apart from the condition of facilities that are less well maintained and even damaged, such as toilets, bins, attractions arena and playground; although the quality and quantity is sufficient for the needs of tourist. The national park party needs to add the amount and improve the facilities so it can support the management of the area and improve the amount of visitors.

Keywords: *Facilities, physics, cleanliness, comfort of condition*

Abstrak

Perkembangan sektor pariwisata salah satunya dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata yang ada. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pusat Latihan Gajah Taman Nasional Way Kambas. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi literatur. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif berdasarkan kondisi fisik, kebersihan dan kenyamanan dalam penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata adalah cukup. Hal ini tidak terlepas dari kondisi fasilitas yang kurang terawat bahkan rusak seperti toilet, tempat sampah, arena atraksi dan arena bermain; walaupun secara kualitas dan kuantitas sudah mencukupi kebutuhan wisatawan. Pihak taman nasional perlu menambah jumlah dan memperbaikinya guna mendukung pengelolaan kawasan tersebut, sehingga dapat meningkatkan minat kunjungan wisatawan.

Kata kunci: Fasilitas, kondisi fisik, kebersihan, kenyamanan dalam penggunaan.

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia yang berkembang pesat (Moli, 2011). Pariwisata menjadi pusat perekonomian yang sangat penting karena

pendapatan yang diperoleh dari kegiatan tersebut sangat tinggi (Ghanapala, 2015). Pariwisata dianggap sebagai sektor industri yang mampu membangun kemandirian suatu negara dan merupakan pendorong kemajuan pertumbuhan sektor-sektor lainnya (Nugraha *et al.*, 2013). Hal ini menjadikan pariwisata sebagai *icon* pembangunan negara yang perkembangannya semakin meningkat.

Perkembangan sektor pariwisata dicirikan oleh banyaknya kunjungan wisatawan yang dapat meningkatkan pemasukan sektor tersebut. Kunjungan wisatawan dipengaruhi oleh kepuasan wisatawan yang akan menentukan lama kunjungan wisatawan ke lokasi wisata tersebut. Ghanapala (2015) menyatakan bahwa wisatawan akan berkunjung kembali jika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Menurut Latiff & Imm (2015), kepuasan wisatawan berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk berkunjung kembali ke lokasi wisata. Hal ini merupakan salah satu faktor yang mendukung perkembangan sektor pariwisata.

Menurut Ababneh (2013); Rosita *et al.* (2016); Wiratini *et al.* (2018), kepuasan wisatawan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi keinginannya untuk melakukan kunjungan kembali. Hal ini didukung oleh Ravichandran (2010), bahwa semakin tinggi pelayanan maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi. Kualitas pelayanan juga terkait dengan penyediaan fasilitas. Penyediaan fasilitas yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas, akan mempengaruhi kepuasan wisatawan dan minat kunjungan wisatawan selanjutnya.

Penelitian Stevianus (2014) dan Sulistiyana *et al.* (2015), menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Selain itu, fasilitas merupakan salah satu hal yang penting untuk mengembangkan pariwisata. Ketersediaan fasilitas wisata tersebut merupakan hal yang sangat penting tersedia di daerah tujuan wisata. Fasilitas wisata tersebut harus disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Oleh karena itu, penelitian yang bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata sangat penting untuk dilakukan.

Metode

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Maret 2018 di Kawasan Wisata Pusat Latihan Gajah (PLG) Taman Nasional Way Kambas (TNWK). Objek penelitian ini adalah kawasan wisata PLG dan wisatawan yang berkunjung. Lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* dengan rentang umur responden yang diambil antara 18-60 tahun. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang mewakili jumlah pengunjung tahun 2016 sebanyak 35.989 pengunjung (BTNWK), dihitung berdasarkan formula Slovin dengan galat 10% (Arikunto, 2011). Metode pengambilan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan studi literatur. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif berdasarkan kondisi fisik, kebersihan dan kenyamanan wisatawan menggunakan *Skala Likert* (Sugiyono, 2014). Jawaban yang diperoleh diakumulasikan dengan perhitungan *one score one indicator* dan dikelompokkan berdasarkan interval sebanyak 5 kelas (Sugiyono, 2007), dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi}-\text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Interval Kelas}}$$

Panjang interval kelas ditentukan oleh nilai tertinggi dan terendah dari jumlah skor yang diperoleh. Batas interval kelas dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Batas-batas interval kelas

Table 1. class limit interval

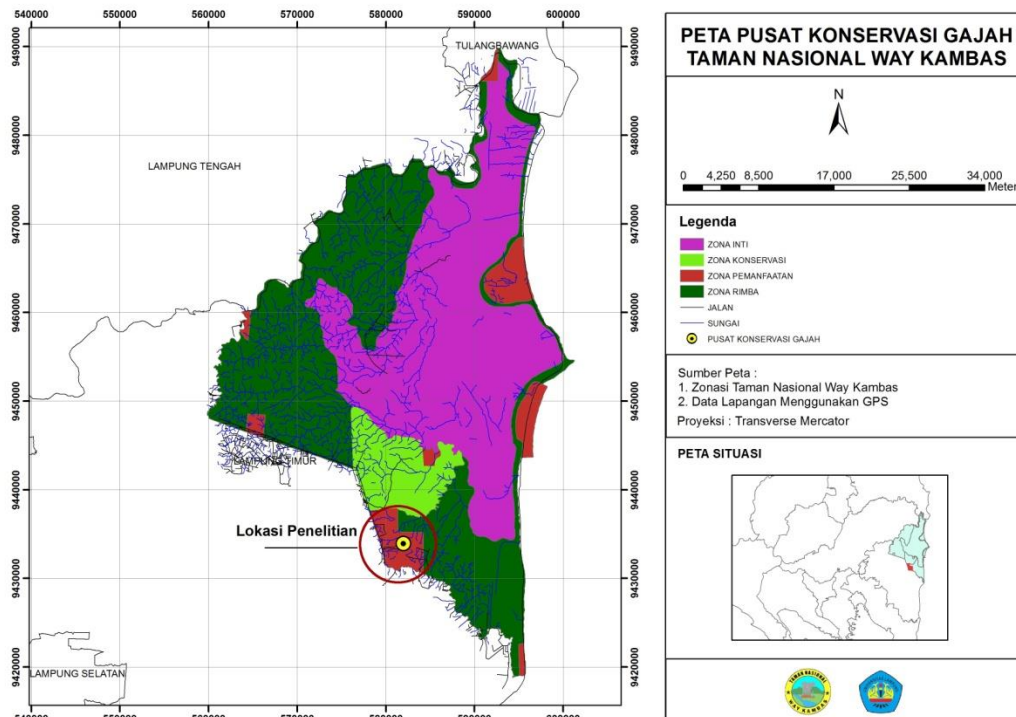
No	Interval Kelas	Variabel		
		Kondisi fisik	Kebersihan	Kenyamanan dalam penggunaan
1	Sangat kurang			$x < M - 1,8 SD$
2	Kurang			$M - 1,8 SD \leq x \leq M - 0,6 SD$
3	Cukup			$M - 0,6 SD \leq x \leq M + 0,6 SD$
4	Memadai			$M + 0,6 SD < x \leq M + 1,8 SD$
5	Sangat memadai			$x > M + 1,8 SD$

Keterangan:

x = skor yang diperoleh

M = rerata

SD = standar deviasi



Gambar 1. Peta lokasi penelitian
Figure 1. Map of research location

Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Secara geografis kawasan Taman Nasional Way Kambas terletak pada 105°33'-105°54' BT dan 4°37'- 5°16' LS. Secara administrasi, pemerintahan berada di dua kabupaten yaitu Kabupaten Lampung Timur (Kecamatan Labuhan Maringgai, Braja Selehah, Way Jepara, Labuhan Ratu, dan Purbolinggo); Kabupaten Lampung Tengah (Kecamatan Rumbia dan Kecamatan Seputih Surabaya). Kawasan tersebut berada di wilayah kerja BTNWK yang memiliki luas 125.621,3 ha. Sebelah utara dibatasi oleh Sungai Way Seputih sepanjang 30 km, sebelah barat dibatasi oleh Sungai Way Sukadana sepanjang 18 km, sebelah selatan dan tenggara dibatasi oleh Sungai Way Penet sepanjang ± 30 km dan sebelah timur berbatasan dengan Pantai Laut Jawa sepanjang ± 65 km (BTNWK, 2016).

Taman Nasional Way Kambas dengan kekayaan hayati dan nonhayati yang dimilikinya merupakan potensi yang sangat besar untuk dikembangkan menjadi obyek daya tarik bagi wisatawan, baik dalam maupun luar negeri. Beberapa lokasi telah menjadi ikon wisata yang telah banyak dikenal baik provinsi maupun nasional, seperti Pusat Latihan Gajah (PLG) dengan aset utama gajah jinak, Suaka Rhino Sumatera (SRS) dengan aset badak sumatera (BTNWK, 2016).

Tujuan awal pendirian PLG yaitu untuk mengurangi konflik antara gajah dengan manusia. Namun, berkembangnya pengelolaan di PLG mampu menarik minat wisatawan untuk melihat lebih dekat aktivitas gajah yang telah dijinakkan. Pemanfaatan gajah PLG antara lain untuk membantu penanganan konflik manusia dan satwa, penyelamatan satwa, patroli pengamanan dan alat transportasi dalam rangka mendukung kegiatan pengendalian kebakaran hutan. Beberapa kegiatan yang terdapat di PLG meliputi atraksi gajah, naik kereta gajah, permainan gajah, menendang bola, foto dengan gajah, safari gajah, pengamatan satwa dengan gajah dan lainnya. Atraksi khusus yang ditawarkan oleh pihak pengelola PLG yaitu mengikuti aktivitas pawang dalam merawat gajah seperti memberi makan, minum, patroli gajah, dan mengamati penanganan gangguan gajah (BTNWK, 2012).

B. Fasilitas Wisata di Pusat Latihan Gajah

Kegiatan wisata di PLG TNWK berhubungan langsung dengan beberapa fasilitas yaitu arena bermain dan arena atraksi gajah. Fasilitas pendukung lainnya yaitu pos penjaga, area parkir, pusat informasi, tempat sampah, toilet, mushola, jalan setapak, gazebo, tempat duduk dan kantin. Fasilitas-fasilitas tersebut sangat mendukung keberlangsungan kegiatan wisata di PLG TNWK. Persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata di PLG dilihat dari tiga indikator yaitu kondisi fisik, kebersihan dan kenyamanan dalam penggunaan. Persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata

Table 2. Tourist Perception of Tourism Facilities

No	Variabel	Interval Kelas					Skor	Kategori
		Sangat kurang	Kurang	Cukup	Memadai	Sangat Memadai		
1	Kondisi fisik	32-296	297-561	562-826	827-1091	1092-1356	729	Cukup
2	Kebersihan	45-355	356-666	667-977	978-1288	1289-1599	728	Cukup
3	Kenyamanan dalam penggunaan	75-318	319-562	563-806	807-1050	1051-1293	701	Cukup

Sumber: Data primer (2018).

Kondisi fisik, kebersihan dan kenyamanan dalam penggunaan fasilitas berada dalam kategori cukup karena secara kualitas maupun kuantitas sudah mencukupi kebutuhan wisatawan. Keberadaan fasilitas wisata di PLG TNWK berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan. Kunjungan wisatawan bertambah setiap periode dengan tercukupinya fasilitas wisata di kawasan wisata PLG TNWK. Kenaikan jumlah kunjungan wisatawan terjadi karena pengunjung merasa puas dengan pelayanan dan ketersediaan fasilitas wisata yang memadai. Hal ini sesuai dengan penelitian Kalebos (2016), bahwa wisatawan yang puas terhadap pelayanan maka akan cenderung kembali dan mengajak kerabat atau yang lainnya.

B.1. Kondisi fisik fasilitas wisata

Kondisi fisik fasilitas wisata berada dalam kategori cukup dilihat dari tingkat kelayakan penggunaan dan jumlahnya. Kondisi fisik dan jumlahnya sudah mencukupi kebutuhan wisatawan dalam setiap aktivitas. Kelengkapan fasilitas tersebut mempengaruhi kegiatan wisata. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan, maka kegiatan tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan pengelolaannya. Kondisi dan jumlah fasilitas di kawasan wisata dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Fasilitas wisata di kawasan wisata PLG.

Table 3. Tourism facilities on tourism area in PLG.

No	Fasilitas	Kondisi fisik	Kebersihan	Kenyamanan dalam penggunaan	Jumlah	Kondisi
1	Arena bermain	C	C	M	1	Berfungsi baik
2	Arena atraksi	C	C	C	1	Kurang terawat
3	Pos penjaga	K	C	C	3	1 tidak berfungsi
4	Area parkir	C	C	K	3	2 kurang terawat
5	Pusat informasi	C	C	C	1	Berfungsi baik
6	Tempat sampah	C	K	K	34	Kurang terawat
7	Toilet	C	C	C	12	8 rusak
8	Mushola	M	M	M	1	Berfungsi baik
9	Jalan setapak	M	C	C	-	Kurang terawat
10	Gazebo	C	C	C	16	Berfungsi baik
11	Tempat duduk	C	C	C	18	Berfungsi baik
12	Kantin	M	C	C	12	Berfungsi baik

Sumber: Data primer (2018).

Keterangan:

K = Kurang

C = Cukup

M = Memadai

Kondisi fasilitas wisata di PLG TNWK 50% berfungsi baik, 25% kurang terawat, 12,5% tidak berfungsi dan 12,5% rusak. Fasilitas wisata yang berfungsi dan layak untuk digunakan yaitu arena bermain, pusat informasi, mushola, gazebo, tempat duduk dan kantin. Fasilitas tersebut digunakan wisatawan untuk menunjang aktivitas wisata tanpa merusak fungsinya. Selain itu, jumlah fasilitas tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan wisatawan yang datang.

Pos penjaga yang tidak berfungsi berada di dekat pintu masuk area perlindungan. Pos lainnya juga tidak berfungsi secara maksimal. Namun, pos tersebut akan difungsikan kembali jika terdapat event atau festival di PLG TNWK. Selain itu, petugas penjaga jarang berada di pos.

Beberapa lainnya yang kondisinya kurang terawat yaitu arena atraksi, area parkir, tempat sampah dan jalan setapak. Fasilitas tersebut masih berfungsi dengan baik, namun kondisinya kurang terawat. Hal ini karena terbatasnya tenaga dari pihak dalam merawat fasilitas tersebut. Selain itu, sebagian fasilitas wisata yang ada merupakan milik pihak ketiga, sehingga pihak pengelola tidak mempunyai izin penuh untuk memperbaikinya.

Toilet merupakan salah satu fasilitas yang sangat penting. Hal ini karena setiap kegiatan wisata tidak bisa terlepas dari keberadaan toilet. Fasilitas toilet di kawasan wisata termasuk dalam kategori cukup. Namun, berdasarkan observasi jumlahnya masih tergolong minim. Hal ini karena 8 dari 12 toilet sudah rusak. Rusaknya fasilitas toilet ini karena tergolong bangunan yang sudah lama. Selain itu, penempatan toilet di PLG TNWK masih kurang tepat sehingga ketika wisatawan akan menggunakan fasilitas tersebut harus mencarinya terlebih dahulu.

Kondisi fisik fasilitas merupakan gambaran nyata dari pengelolaan kawasan wisata. Hal tersebut memberikan pengaruh nyata terhadap penilaian keseluruhan fasilitas. Kondisi yang memadai membuat wisatawan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan dari fasilitas tersebut. Menurut Wulandari & Wahyuati (2017), fasilitas yang baik dapat memberikan kenyamanan terhadap pelanggan. Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pengunjung dalam melakukan aktivitasnya, sehingga kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi selama berwisata.

B.2. Kebersihan fasilitas wisata

Kebersihan merupakan hal yang sangat penting dalam pengembangan wisata. Kebersihan fasilitas sangat mencerminkan kepedulian wisatawan dan pihak pengelola terhadap lingkungan di sekitar kawasan wisata. Tingkat kebersihan fasilitas adalah cukup, tetapi sampah dedaunan dan plastik sisa makanan banyak berserakan. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena wisata yang diterapkan adalah wisata masal. Namun, kondisinya tidak mengganggu dan menghambat kegiatan tersebut. Kebersihan fasilitas sudah diperhatikan oleh pihak pengelola karena terdapat kelompok Masyarakat Mitra Polhut (MMP) yang bertanggungjawab penuh terhadap kebersihan kawasan wisata PLG TNWK.

Banyaknya jumlah pengunjung yang datang, selain berdampak positif terhadap pendapatan, juga berdampak negatif terhadap kondisi lingkungan salah satunya adalah kebersihan. Kebersihan dari fasilitas wisata sangat berpengaruh terhadap keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali. Sependapat dengan Hao dan Umar (2014), bahwa kebersihan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Fasilitas wisata yang tingkat kebersihannya dinilai kurang memadai adalah tempat sampah. Kondisi tempat sampah di PLG TNWK sebagian besar tidak terawat, namun masih layak untuk digunakan. Selain itu, sampah yang berserakan di sekitarnya membuat wisatawan enggan untuk membuang sampah di tempat sampah dan mendorong keinginan untuk membuang di sembarang tempat. Hal ini sejalan dengan Lestari & Azkha (2010), bahwa kebersihan yang kurang berpengaruh nyata terhadap keinginan wisatawan membuang sampah sembarangan.

Kebersihan fasilitas lainnya seperti arena bermain, arena atraksi, pos penjaga, area parkir, pusat informasi, toilet, jalan setapak, gazebo, tempat duduk dan kantin adalah cukup. Kondisi fasilitas tersebut belum memadai secara keseluruhan dari segi kebersihannya. Kebersihan mushola sudah memadai, karena adanya petugas kebersihan dan wisatawan sadar akan pentingnya kebersihan. Hal ini juga disebabkan lama kunjungan yang relatif cepat dan tidak semua yang menggunakan fasilitas tersebut, sehingga kondisi kebersihannya sangat terjaga.

Kebersihan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kegiatan wisata. Hal ini berlaku untuk semua fasilitas wisata dan di daerah tujuan wisata, tanpa memandang tingkat daya tarik atau keunikan yang dimilikinya. Kebersihan dan fasilitas wisatawan yang higienis sangat membantu terpeliharanya kondisi kesehatan masyarakat penerima wisatawan, terjaganya keindahan dan kelestarian suatu daerah tujuan wisatawan (Buana & Sunarta, 2015).

B.3. Kenyamanan dalam penggunaan

Kenyamanan wisatawan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh pengelola kawasan wisata. Kenyamanan dalam penggunaan fasilitas berada dalam kategori cukup karena jumlah, kondisi fisik dan kebersihannya sudah sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Tingkat kenyamanan pengunjung dalam penggunaan fasilitas wisata ditentukan oleh kondisi fisik dan kebersihan dari masing-masing fasilitas wisata. Semakin lengkap dan terawat, maka tingkat kenyamanan semakin tinggi dan mendorong keinginan untuk berkunjung kembali. Hal ini juga ditegaskan oleh Hutapea (2015), bahwa jika suatu destinasi wisata yang mempunyai fasilitas lengkap, maka semakin banyak wisatawan yang berkunjung.

Area parkir termasuk dalam kategori kurang. Kurangnya kenyamanan dalam penggunaan area parkir ini karena kondisi area parkir yang belum tertata dengan rapi dan belum diberlakukannya pengelompokkan berdasarkan jenis kendaraan yang digunakan oleh wisatawan. Selain itu, penjagaan di area parkir hanya berlangsung pada hari-hari besar dan hari Sabtu serta Minggu.

Arena bermain dan mushola termasuk dalam kategori memadai. Hal ini disebabkan oleh kondisi fisik dan tingkat kebersihan yang cukup memadai pada masing-masing fasilitas. Pada arena bermain, jumlah yang tersedia mampu menampung wisatawan terutama anak-anak untuk menghabiskan waktu bermainnya. Selain itu, kualitas dari fasilitas tersebut masih layak digunakan dan belum ada yang rusak sehingga memudahkan dalam penggunaannya.

Fasilitas lainnya seperti arena atraksi, pos penjaga, pusat informasi, mushola, toilet, jalan setapak, gazebo, tempat duduk dan kantin menurut persepsi wisatawan berada dalam kategori cukup. Tingkat kenyamanan dalam penggunaan fasilitas tersebut sudah sesuai dengan keinginan wisatawan karena kondisi fisik dan kebersihan dari fasilitas-fasilitas tersebut dinilai sudah cukup.

Kenyamanan wisatawan dalam menggunakan fasilitas wisata merupakan cerminan dari kepuasan wisatawan. Wisatawan yang nyaman dalam menggunakan fasilitas wisata akan merasa puas. Kepuasan wisatawan dalam menggunakan fasilitas tersebut akan memicu keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali ke lokasi wisata. Aprilia *et al.* (2017) mengatakan bahwa wisatawan akan datang dan berkunjung kembali apabila tersedianya fasilitas-fasilitas yang dapat memenuhi segala kebutuhannya selama menikmati daya tarik wisata tersebut. Adanya fasilitas-fasilitas tersebut juga diharapkan dapat membuat wisatawan merasa lebih nyaman dan tinggal lebih lama serta memberikan kesan yang baik terhadap daya tarik objek wisata yang dikunjunginya.

Kenyamanan merupakan hal yang sangat diutamakan dalam penggunaan suatu fasilitas. Kenyamanan sangat penting untuk diperhatikan oleh para pengelola kawasan wisata. Hal ini karena kenyamanan dapat menentukan minat wisatawan untuk berkunjung kembali ke kawasan wisata tersebut. Kawasan wisata PLG yang merupakan kawasan wisata masal dengan jumlah pengunjung yang tidak sedikit, memerlukan perhatian khusus dalam pengelolaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Devy & Soemanto (2017), fasilitas wisata sangat menunjang keberlangsungan wisata terutama dari segi kelengkapan dan kondisi fasilitas. Kondisi dan jumlah fasilitas wisata sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Terpenuhinya kebutuhan fasilitas wisata membuat wisatawan puas terhadap pelayanannya. Hal serupa juga dikemukakan oleh Stevianus (2014) bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh penyediaan fasilitas wisata.

Fasilitas wisata dapat memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap pengelolaannya. Menurut Sulistiyana *et al.* (2015), fasilitas merupakan salah satu alat yang memberikan kemudahan dalam pengembangan pariwisata. Abdulhaji & Yusuf (2016) menyatakan bahwa tersedianya sarana maka akan mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek wisata dengan waktu yang relatif lama. Sarana dan

pelayanannya akan memudahkan orang berkunjung ke objek wisata yang diinginkan serta pergerakan di lokasi wisata.

Kesimpulan

Persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata di PLG TNWK berdasarkan variabel kondisi fisik, kebersihan dan kenyamanan dalam penggunaan berada dalam kategori cukup. Fasilitas tersebut cukup lengkap dilihat dari jumlahnya dan dapat digunakan untuk mendukung kegiatan wisata. Kebersihan di kawasan wisata tersebut cukup terjaga karena pihak pengelola sudah memberikan tanggungjawab penuh terhadap kelompok MMP dalam menjaga kebersihan lingkungan. Pengelolaan terhadap fasilitas sudah cukup maksimal karena wisatawan cukup nyaman dalam menggunakannya. Namun, beberapa fasilitas seperti arena atraksi gajah, arena bermain, tempat sampah dan toilet kondisinya kurang terawat dan rusak karena fasilitas tersebut sering digunakan oleh wisatawan. Selain itu, pihak pengelola perlu memperbaiki dan menambah jumlahnya guna mendukung pengembangan wisata dan menjamin kepuasan wisatawan, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan ke kawasan wisata tersebut.

Daftar Pustaka

- [BTNWK] Balai Besar Taman Nasional Way Kambas. (2012). Sekilas Informasi Taman Nasional Way Kambas Kab. Lampung Timur, Prov Lampung. Lampung: Balai Taman nasional Way Kambas. p. 34.
- [BTNWK] Balai Besar Taman Nasional Way Kambas. (2016). Rencana Pengelolaan Jangka Panjang Taman Nasional Way Kambas Provinsi Lampung Periode 2017–2026.
- Ababneh, M. (2013). Service quality and its impact on tourist satisfaction, interdisciplinary. *Journal Of Contemporary Research In Business*, 4(12), 164-177.
- Abdulhaji, S. & Yusuf, I.S. (2016). Pengaruh atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas terhadap citra objek wisata Danau Tolire Besar di Kota Ternate. *Jurnal Penelitian Humano*, 7(2), 134-148.
- Aprilia, E.R., Sunarti, & Pangestuti, E. (2017). Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 16-21.
- Arikunto, S. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. p. 198.
- Buana, D.W.W. & Sunarta, I.N. (2015). Peranan sektor informal dalam menjaga kebersihan lingkungan di daya tarik wisata Pantai Sanur. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 3(1), 35-44.
- Devy, H.A. & Soemanto, R.B. (2017). Pengembangan obyek dan daya tarik wisata alam sebagai daerah tujuan wisata di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Sosiologi DILEMA*, 32(1), 34-44.
- Ghanapala, W.K.A. (2015). Tourists perception and satisfaction: implications for destination management. *American Journal of Marketing Research*, 1(1), 7-19.
- Hao, T.C. & Omar, K. (2014). The impact of service quality on tourist satisfaction: the case study of Rantau Abang Beach as a turtle sanctuary destination. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(23), 1827-1832.
- Hutapea, P.J. (2015). Fasilitas objek wisata pasar wisata Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, 2(2), 1-14.

- Kalebos, F. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(3), 489-502.
- Latiff, K. & Imm, N.S. (2015). The impact of tourism service quality on satisfaction. *Int. Journal of Economics and Management*, 9(S), 67-94.
- Lestari, Y. & Azkha, N. (2010). Perilaku pengelolaan sampah pada penjual makanan jajanan dan pengunjung wisata di Pantai Padang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 97-102.
- Moli, G.P. (2011). Community based eco cultural heritage tourism for sustainable development in the Asian Region: a conceptual framework. *International Journal of Social Ecology and Sustainable Development (IJSESD)*, 2(2), 66-80.
- Nugraha, H.P., Indarjo, A. & Helmi, M. (2013). Studi kesesuaian dan daya dukung kawasan untuk rekreasi pantai di Pantai Panjang Kota Bengkulu. *Journal of Marine Research*, 2(2), 130-139.
- Ravichandran, K. (2010). Influence of service quality on customer satisfaction application of servqual model. *International Journal of Business and Management*, 5(4), 117-124.
- Rosita, Marhanah, S. & Wahadi, W.H. (2016). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1), 61-72.
- Stevianus. (2014). Pengaruh atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 19(3), 38-48.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. p. 390.
- Sugiyono. (2014). *Metode Skala Likert*. Jakarta: Bumi Aksara. p. 355.
- Sulistiyana, Rizki T., Djamhur H., dan Devi Farah Azizah. 2015. Pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen (studi pada konsumen museum satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(1), 1–9.
- Wiratini, N.N.A., Setiawina, N.D., & Yuliarmi, N.N. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat kunjungan kembali wisatawan pada daya tarik wisata di Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7(1), 279-308.
- Wulandari, V. & Wahyuati, A. (2017). Pengaruh fasilitas, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan wisatawan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(3), 1-20.